

## **II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social (Leganés, Madrid, del 28-30 de octubre de 2009)**

### **Bibliotecas 2.0: herramientas para paliar la brecha digital**

#### **Belén Pérez Lorenzo**

*Grupo de Investigación ACRÓPOLIS de Análisis de Contenido de Recursos para la Organización y Políticas de Información hacia la Sociedad del Conocimiento*

*Universidad Carlos III de Madrid*

*C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.24*

[mperez@bib.uc3m.es](mailto:mperez@bib.uc3m.es)

#### **Ana Mª Morales García**

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información*

*Universidad Carlos III de Madrid*

*C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.42*

[amorales@bib.uc3m.es](mailto:amorales@bib.uc3m.es), [anamoralesgar@yahoo.es](mailto:anamoralesgar@yahoo.es)

#### **Mª Teresa Monje Jiménez**

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información*

*Universidad Carlos III de Madrid*

*C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.0.02*

[teruca@bib.uc3m.es](mailto:teruca@bib.uc3m.es)

#### **Fátima García López**

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información*

*Universidad Carlos III de Madrid*

*C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.51*

[fatimag@bib.uc3m.es](mailto:fatimag@bib.uc3m.es)

**RESUMEN:** Existe un acuerdo generalizado sobre el papel que juegan las bibliotecas en la Sociedad de la Información como un servicio que contribuye a la inclusión digital gracias a la capacitación para un uso reflexivo y ético de la información, así como la formación en las herramientas tecnológicas que median en el acceso al conocimiento.

El desarrollo de la web social, no ha dejado indiferentes a los profesionales de la información quienes han adaptado, y generado nuevos contenidos y servicios en los sitios webs de sus organizaciones utilizando estas nuevas aplicaciones, dando lugar a la denominación de Biblioteca 2.0. El debate sobre los beneficios o inconvenientes de la utilización de estas aplicaciones en las bibliotecas continúa abierto en la actualidad mientras cada vez mayor número de unidades de información siguen creando nuevos espacios de interacción con sus usuarios implementando el software social.

Las tecnologías digitales están abriendo una nueva brecha entre diferentes colectivos de ciudadanos por motivos muy variados: diferencias socioeconómicas, distinta capacidad de acceso y uso de las Tecnologías de la información o distintos niveles de capacitación tecnológica. Las bibliotecas, utilizando las aplicaciones de la web 2.0 intentan paliar la brecha digital, aunque sólo sean una parte de la solución.

En la presenta comunicación, se intenta dar a conocer, cómo las bibliotecas colaboran en la reducción de la brecha digital utilizando el software social, y se ofrece una panorámica de buenos ejemplos españoles que han implementado estas herramientas con un doble objetivo: como herramientas para la formación en competencias informacionales, pero también dándoles una utilidad en la promoción y marketing bibliotecario y acercando el conocimiento de los servicios de las unidades de información a los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Web 2.0; Bibliotecas 2.0; Brecha digital

## 1. Introducción: marco teórico de la web social

Desde 2004 se viene hablando de la Web 2.0, un término acuñado por Dale Dougherty de O'Reilly Media y Craig Cline de Media Live Internacional en una sesión de tormenta de ideas, que agrupa la utilización de las nuevas aplicaciones y servicios web desarrollados en los últimos años.

Encontramos en la web numerosa literatura profesional que nos explica el concepto, desde el artículo que escribió el propio Tim O'Reilly<sup>1</sup>, Presidente y CEO de O'Reilly Media, INC en el que explica y presenta la Web 2.0, libros digitales<sup>2</sup>, aportaciones profesionales y científicas en eventos profesionales<sup>3</sup>, gráficos y mapas conceptuales, etc.



Figura 1: Web 2.0. Fuente: <http://www.nerdwideweb.com/web20/es.png><sup>4</sup>

Como vemos, la Web 2.0, significa compartir, colaborar, recomendar, participar en suma, por eso se habla también de web social. Su tecnología está centrada en el usuario y supone una beta perpetua. En general, cuando mencionamos el término Web 2.0 nos referimos a una serie de aplicaciones y páginas de Internet que utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en red dando al usuario el control de sus datos.

Lo importante es el contenido y no la tecnología, la Web 2.0 es una actitud y una filosofía de funcionamiento. Con este término se refería el equipo de O'Reilly a una segunda generación de webs basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis o las folksonomías, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios.

<sup>1</sup> O'Reilly, Tim (2005). "What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software" O'Reilly. Disponible en Internet: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Traducido al español por el equipo del Boletín de la Sociedad de la Información de Telefónica. Disponible en Internet: <http://sociedaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146>. [Consulta: 26/09/2009]

<sup>2</sup> En español: Cobo Romani, Cristóbal; Pardo Kuklinski, Hugo (2007). *Planeta Web 2.0*. Disponible en Internet: <http://www.planetaweb2.net/>. Fumero, Antonio ; Roca, Genís (2007). *Web 2.0*. Disponible en Internet: [http://www.fundacionorange.es/areas/25\\_publicaciones/WEB\\_DEF\\_COMPLETO.pdf](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/WEB_DEF_COMPLETO.pdf). [Consulta: 26/09/2009]

<sup>3</sup> Las conferencias Web 2.0 se celebran desde 2004. Disponible en Internet: <http://www.web2con.com/>. [Consulta: 26/09/2009]

<sup>4</sup> Markus Angermeier, traducido por Josep M. Ganyet. Fuente: Wikipedia <http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen:Web20memeES.png>. [Consulta: 26/09/2009]

El propio O'Really<sup>5</sup> definió sus siete principios constitutivos:

1. La World Wide Web como plataforma de trabajo.
2. El fortalecimiento de la inteligencia colectiva.
3. La gestión de las bases de datos como competencia básica.
4. El fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del software.
5. Los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad.
6. El software no limitado a un solo dispositivo.
7. Las experiencias enriquecedoras de los usuarios.

Y elaboró un Mapa Meme de la web 2.0 que explica de una manera muy gráfica las ideas que irradian desde el término:

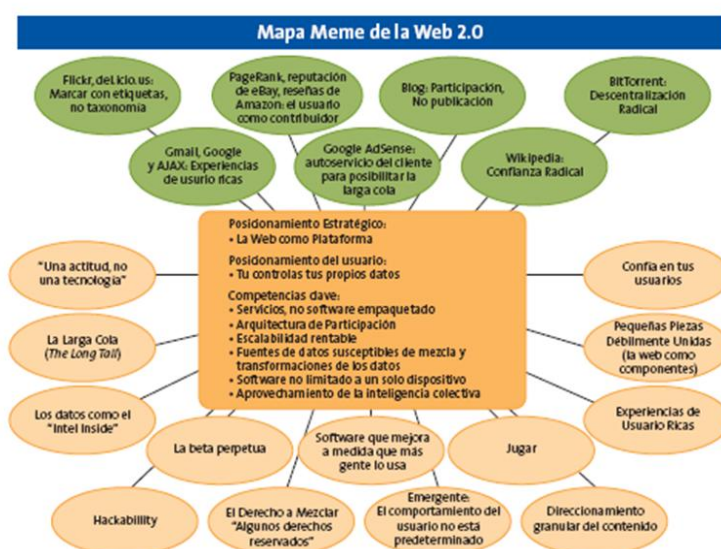


Figura. 2 Mapa Meme de la web 2.0.

Fuente: <http://sociedaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146>

## 2. El dospuntocerismo en las bibliotecas

El "Dospuntocerismo" es un hecho: Marketing 2.0, Turismo 2.0, Ciencia 2.0, Educación 2.0, Business 2.0, Ingeniería 2.0, Biblioteca 2.0..., "loquesea 2.0" frente a "e-loquesea".

La generación de contenidos y nuevos servicios en los sitios webs de las bibliotecas utilizando estas nuevas aplicaciones dan lugar a la denominación de Biblioteca 2.0.

Siguiendo a Civallero y Plaza (2007)<sup>6</sup>, el término "Biblioteca 2.0" (traducción literal del inglés "*Library 2.0*") es un modelo que plantea una transición en el esquema de las bibliotecas, especialmente en el modo en que las unidades de información hacen entrega de sus servicios.

<sup>5</sup> Ibid O'Really

Principalmente se advierte un incremento en el flujo de información desde el usuario hacia la biblioteca y se intenta incluir al usuario en el diseño e implementación de los servicios bibliotecarios, animando al *feedback* (retroalimentación) y a la participación activa. De esta forma, los servicios bibliotecarios se estarían actualizando constantemente y reevaluándose para servir mejor a las necesidades de su comunidad.

En el inicio del término, los que proponen este concepto esperan que, en última instancia, el modelo de servicio Biblioteca 2.0 reemplace al tradicional, unidireccional que ha caracterizado a la bibliotecología durante los últimos siglos.

La presentación formal del término tuvo lugar en la [Internet Librarian 2005](#), por Michael Stephens, de la Biblioteca Pública del condado de Saint Joseph, quien se hizo eco de la idea con relación a los típicos sitios web de las bibliotecas y a la necesidad de cambios orientados a fomentar la participación de los usuarios en la toma de decisiones, el diseño y la generación de servicios.

Como recoge Margaix Arnal (2007)<sup>7</sup>, citando a varios autores: el término surge y se debate en la biblioblogosfera, por eso nos encontramos con textos breves y dispersos en los que encontramos contradicciones. El término Biblioteca 2.0 lo acuñó Michael Casey en su blog [LibraryCrunch](#), en 2005, aunque algunos señalan que fue usado por primera vez en un *post* del *weblog* [Librarians without borders](#) el 26 de septiembre de 2005. La mayor parte de los pioneros de la Biblioteca 2.0 trabajan en bibliotecas públicas y es ahí donde se aplican sus planteamientos y se elabora el concepto. En varias ocasiones Casey ha matizado su definición, pero en todas coincide en defender una posición donde el usuario, el cambio constante y la evaluación continua son el centro de la biblioteca 2.0. Definió el término, sugiriendo que las bibliotecas, especialmente las públicas, son espacios en los cuales muchos de los elementos de la Web 2.0 tienen un valor aplicable dentro de la comunidad de usuarios, tanto en servicios digitales como tradicionales.

A la pregunta sobre la adecuación de la etiqueta 2.0 y su desarrollo en las bibliotecas, así cómo si realmente estamos ante una web social, tres expertos de nuestro país (Merlo, Fumero y Juárez) comentaban en 2007<sup>8</sup>:

- Merlo piensa que 2.0 funciona, es útil como etiqueta identificativa, pero él prefiere hablar de web social, o mejor, de tecnologías de la participación, asimilándolas a las tecnologías de la información y a las tecnologías de la comunicación, pero añadiendo el carácter participativo de los servicios. Es un web social, pues, se trata de aplicaciones en las que “los contenidos se generan de forma pública, las opiniones son bienvenidas y los comportamientos tenidos en cuenta” y se puede hacer mucho con poco, ya que las tecnologías participativas son baratas o gratuitas, accesibles y fáciles de utilizar. Es una manera de estar activamente en la red, difundiendo y recibiendo información, estableciendo relaciones, compartiendo recursos, por eso es una web social.
- Para Fumero se trata igualmente de una etiqueta útil, al ser “sencilla en su formulación, simple en su argumentación y fácil de usar: bastará con poner “loquesea 2.0”, de la misma forma que ocurría antes con la invasión del “e-loquesea” (y cita a Rafa Casado)”. Aunque conlleva el problema que vendrá con la web 3.0, etc. Por eso él prefiere hablar de Web de Nueva Generación (WebNG), al asociarla con “un proceso de evolución continuado, nunca concluido y siempre por venir”, además de asociarlo con la nueva generación de infocudadanos y de nativos digitales. También considera social la web 2.0, pues, ha permitido la socialización del uso de la web y ha permitido el desarrollo de nuevas iniciativas que promocionan la participación.
- Juárez opina que el “dospuntocero-centismo” es el etiquetado de moda, y lo utiliza por comodidad. Al hablar de web 2.0 se percibe un tinte más social, cuando una institución hace algo empleando las

---

<sup>6</sup> Civalero, E.; Plaza, S. Biblioteca 2.0 (2007). “Una breve introducción al término”. *Bitácora de un Bibliotecario*. Disponible en Internet: <http://bitacora-de-un-bibliotecario.blogspot.com/2007/01/biblioteca-20.html>. [Consulta: 26/09/2009]

<sup>7</sup> Margaix Arnal, Dídac (2007). “Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales”. En: *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 16, n. 2, pp. 95-106.

<sup>8</sup> SEDIC (2007). “La web 2.0: ¿nuevas herramientas útiles o sólo marketing de modernidad?”. *Clip: Boletín de la SEDIC*, nº 48. Disponible en Internet: [http://www.sedic.es/p\\_boletinclip48\\_debate.asp](http://www.sedic.es/p_boletinclip48_debate.asp). [Consulta: 26/09/2009].

herramientas de la web ya lleva el 2.0. Con esta web social el individuo gana presencia, el usuario es el centro y sujeto activo de la red, pero no hay que olvidar que la brecha digital sigue presente y condiciona el acceso a la red.

Podemos hablar de la web social porque contamos con el *software social*<sup>9</sup>, que se caracteriza, según Boyd por cumplir alguna de las siguientes premisas:

- Dar soporte a la interacción conversacional entre individuos o grupos –incluyendo conversaciones en tiempo real o diferido, por ejemplo, mensajería instantánea y espacios de colaboración para equipos de trabajo, respectivamente...
- Dar soporte a la realimentación social –que permita a un grupo valorar las contribuciones de otros, quizás implícitamente, permitiendo la creación de una reputación digital...
- Dar soporte a las redes sociales – para crear y gestionar explícitamente una expresión digital de las relaciones personales de los individuos, así como para ayudarlos a crear nuevas relaciones...

Resumiendo: ¿Ser, o no ser “dos-punto-cero”? se plantea Antonio Fumero<sup>10</sup>: “no se trata de ser o no “dos-punto-cero”, sino de conseguir una integración eficaz de las (info) tecnologías en la construcción social que tenemos entre manos. Este debate no puede distraernos del tema principal: el desarrollo de una verdadera sociedad de la información y, quizás, en un alarde de optimismo, del conocimiento”. La Web 2.0 supone un cambio profundo “en el que lo social y lo tecnológico, en interacción continua, han generado nuevos espacios de oportunidades, que aún no hemos aprendido a explotar en toda su extensión, combinando personas, contenidos e (info) tecnologías en cada escenario particular”.

### 3. El Debate Abierto

El debate sobre los beneficios o inconvenientes de la utilización de estas aplicaciones en las bibliotecas continúa abierto en la actualidad mientras cada vez mayor número de unidades de información siguen creando nuevos espacios de interacción con sus usuarios implementando el software social.

En mayor o menor medida conocemos la web social, y sabemos de lo que hablamos. La expectativa parece estar ahora en la verdadera utilidad de los servicios de cara a nuestros usuarios, y el beneficio para la unidad de información, por eso el acento se pone ahora en las reflexiones.

- Recientemente en Fesabid'09, el Grupo de trabajo sobre web 2.0 de SEDIC lideró un [Seminario de Análisis sobre las “Percepciones de la web social entre los profesionales de la información”](#). El seminario tenía por objetivo reflexionar sobre el uso y aplicación de las herramientas sociales en las organizaciones tras cinco años de darse conocer este término. [SEDIC](#) hace balance desde su blog y recopila las crónicas, las fotos y las diapositivas de los intervinientes.
- En el ámbito internacional debemos referirnos a las nuevas recomendaciones publicadas por la IFLA con elementos actualizadores para enriquecer la misión de la biblioteca pública en el contexto de la Sociedad de la Información y del Conocimiento: [10 ways to make a public library work/ Update your libraries](#)<sup>11</sup>. Entre los caminos propuestos:

<sup>9</sup> Fumero, Antonio; Roca, Genís (2007). Web 2.0. Madrid: Fundación Orange, p.45. Disponible desde Internet: [http://www.fundacionorange.es/areas/25\\_publicaciones/WEB\\_DEF\\_COMPLETO.pdf](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/WEB_DEF_COMPLETO.pdf). [Consulta: 26/09/2009]

<sup>10</sup> Fumero, Antonio. Una visión crítica de la Web Social. ¿Ser, o no ser “dos-punto-cero”? Debate en CITA. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, marzo 2008. Disponible desde Internet: [http://www.fundaciongsr.es/cita/activos/texto/wfgsr\\_deba\\_0022\\_0455.pdf](http://www.fundaciongsr.es/cita/activos/texto/wfgsr_deba_0022_0455.pdf). [Consulta: 27/09/2009]

<sup>11</sup> IFLA Public Libraries Section. 2009



*"Liberate our services using the World Wide Web 2.0 and look towards Web 3.0 and 4.0."*

- Por su parte, la **Biblioteca Nacional de España** que ha sufrido una transformación muy reseñable en los últimos meses, hace público recientemente, su [Plan Estratégico 2009-2011](#), en el que prevé la incorporación de funcionalidades propias de la web social a su nuevo sitio web:

*"Puesta en marcha de la nueva web incorporando funcionalidades propias de la web social para mejorar la difusión y accesibilidad a sus fondos, actividades y servicios."*

- La Red de Bibliotecas Universitarias **REBIUN**, también se plantea la necesidad de adaptar las bibliotecas universitarias a las nuevas propuestas 2.0 en su [Plan Estratégico 2007-2010](#), y recomienda a las mismas "aprender a integrar y adaptar las estrategias y servicios que ya ofrecen los grandes buscadores referenciales como Google o Yahoo o los grandes distribuidores y editores de información electrónica". Muchas de estas estrategias y servicios son 2.0, y ya se están aplicando.
- Sobre **aplicaciones concretas**, hay bastantes estudios en medios de comunicación sobre las redes sociales. M<sup>a</sup> Jesús del Olmo<sup>12</sup> del Centro de Recursos Informativos de la Embajada de Estados Unidos en España, se hacía eco hace poco en el Foro [Iwetel](#) del contenido del artículo "[Hitting the tweet spot](#)", de Barb Palser, publicado en *American Journalism Review* (April-May 2009). Trata sobre la utilidad de **Twitter** y pone ejemplos de uso en situaciones de emergencia; cuenta cómo se usó para mandar avisos a la población de California en 2007, durante una época de incendios, y cómo los grandes medios enviaban tweets con información sobre el progreso de la lucha contra el fuego, órdenes de evacuación y localización de refugios.

También se habla sobre las diferencias entre hombres y mujeres en el uso de las **redes sociales**: [Men are from Facebook, women are from Twitter?. Studies show the genders really are different online](#).

- Y, por supuesto, hay **opiniones críticas** sobre el uso de las redes sociales en las bibliotecas:

"Y si resulta que los usuarios de centros de información y documentación lo primero que no desean es encontrarse su "biblioteca" en facebook, twenty, etc... sino que únicamente están porque en estas redes sociales llevan a cabo actividades que para nada tienen que ver con las bibliotecas, archivos, estudios que cursan, etc..."

Me da la sensación de que esta actitud, de estar donde nuestro usuarios estén es una búsqueda de usuarios que no están interesados por nosotros.

Un usuario que quiera informarse de su biblioteca ya hará el esfuerzo de ver como se mueve la biblioteca, que ofrece, y como el puede participar, lo contrario es estar o querer estar, ofrecer o querer ofrecer servicios que pueden caer en saco roto porque no es el lugar ni el medio adecuado para ello".<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Del Olmo, María Jesús (2009). Sobre algunas de las bondades de Twitter. Publicado en Iwetel, el 27 de mayo.

<sup>13</sup> Calvo, Oskar (2009). Publicado en Iwetel el 22 de mayo.

- Algunas de las razones dadas por expertos para utilizar estas herramientas en las bibliotecas son<sup>14</sup>:

1. Son más **flexibles** y potentes que la mayoría de webs institucionales.
2. Son más **participativas**, permiten conocer mejor a nuestros usuarios.
3. Son **fáciles de manejar** para los usuarios.
4. Son **fáciles de administrar** para los bibliotecarios.
5. Son **gratuitas** o tienen un bajo coste.
6. Son más **adaptables** a los cambios de Internet.
7. Aumentan el nivel de **competencia digital** de los profesionales de la información.
8. Permiten **reutilizar** contenidos ahorrando tiempo y esfuerzo.
9. Aumentan la presencia y **visibilidad** de nuestro centro en la web.
10. Son las **herramientas de nuestro tiempo** (o las de este momento), son las que nuestros usuarios esperan que utilicemos (se lo oí una vez a Nieves).

- Y también se presentan algunas de sus debilidades<sup>15</sup>:

1. Excesiva dependencia de recursos externos. Muchas de las aplicaciones utilizadas para desarrollar utilidades 2.0 son servicios on line gratuitos en un principio pero se corre el riesgo de que en un momento determinado dejen de serlo o que se imponga mostrar publicidad.
2. Posibilidad de muerte del servicio 2.0 por éxito, ya que puede llegar a requerir una infraestructura a la que no se puede acceder. También puede pasar el caso contrario, muerte del servicio por falta de usuarios, ya que estos sistemas necesitan que los usuarios aporten contenidos.
3. Demasiada importancia a la participación del usuario. Puede resultar una afirmación inadecuada, pero un catálogo basado en las aportaciones de los usuarios puede resultar incompleto y/o incoherente ya que el principio de inteligencia colectiva tiene significado si se cuenta con una alta participación de los usuarios, pero actualmente ésta es más bien escasa y ello puede implicar facilitar una visión sesgada de la realidad. También hay que tener en cuenta que la opción de permitir a los usuarios realizar comentarios en los registros bibliográficos podría llegar a tener que ser una actividad moderada para evitar improperios.
4. Pocas opciones de recuperación de información. La mayoría de los servicios (blogs, marcadores sociales, repositorios) se basan en la utilización de modelos de bases de datos relacionales para su gestión (MySQL y PHP para la presentación de las páginas dinámicas), que no ayudan a fomentar la recuperación de información. Por ejemplo, la mayoría de los blogs, debido a su diseño, penalizan gravemente la información no actual y además tienen pocas opciones para realizar consultas precisas.
5. Escasa aplicación de criterios de usabilidad y accesibilidad, que pueden suponer problemas a los usuarios para acceder a la información.

---

<sup>14</sup> 10 razones para usar herramientas 2.0. Dídac Margaix (2009). [Consulta: 9/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://dospuntocero.dmaweb.info/2009/06/04/10-razones-para-usar-herramientas-20/>

<sup>15</sup> Debilidades de la web 2.0. [Consulta: 9/09/2009]. Disponible desde Internet: [http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/jesus\\_castillo.pdf](http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/jesus_castillo.pdf)

#### 4. Web 2.0 y brecha digital

Es obvia la influencia de las tecnologías informáticas en cualquier aspecto de nuestras relaciones sociales. Pero también es verdad que las tecnologías digitales están abriendo una nueva brecha entre colectivos de ciudadanos caracterizada por “la incapacidad para manipular, usar y entender la información de naturaleza digital (navegación hipertextual, multimedia, programas informáticos, comunicación mediante recursos telemáticos, etc.)”<sup>16</sup>.

Los motivos de esta brecha son muy variados: diferencias socioeconómicas, distinta capacidad de acceso y uso de las Tecnologías de la información o distintos niveles de capacitación tecnológica.

Las aplicaciones de la web 2.0 permiten paliar la brecha digital, aunque sólo sean una parte de la solución. Entre otras razones porque<sup>17</sup>:

- Son herramientas gratuitas y por tanto reducen los costes de participación.
- Son fáciles de usar y por tanto reducen el aprendizaje necesario para empezar a trabajar con ellas.
- Son colaborativas y participativas por lo que permiten un nuevo modelo de utilización y creación de conocimiento, basado en la colaboración y la flexibilidad en la propiedad intelectual.
- Se puede trabajar con ellas desde cualquier ordenador conectado a Internet, que se convierte en la plataforma de aprendizaje y comunicación.

¿Y las bibliotecas? Cómo colaboran en la reducción la brecha digital utilizando el software social?

Fundamentalmente cuando se usan directamente como herramientas para la formación en competencias informacionales, pero también dándoles una utilidad en la promoción y marketing bibliotecario y acercando el conocimiento de los servicios de las unidades de información a los usuarios.

“Las oportunidades de la Web 2.0 o de la Biblioteca 2.0 para la agenda del aprendizaje y del alfabetismo a lo largo de la vida resultan incuestionables. La utilización de blogs, wikis, etiquetas sociales, espacios virtuales, redes sociales, mensajes instantáneos, etc. puede aportar a las bibliotecas una visibilidad nueva y unos instrumentos nuevos para la formación de diferentes grupos de usuarios en el multialfabetismo”<sup>18</sup>.

Celaya habla de la “función de estas nuevas aplicaciones sociales en los procesos de promoción del libro como herramientas que ayudan a fomentar una conversación en red entre los lectores”.<sup>19</sup> Sin embargo, este autor advierte que, a pesar de que la web 2.0 ayuda a democratizar el consumo de la cultura, la proliferación de fuentes informativas conlleva también una mayor dificultad para seleccionar las mismas con criterios diferenciadores.

Antonio Calderón<sup>20</sup>, por su parte, en el Documento de Trabajo citado, entiende que son formatos muy utilizados por los nativos digitales, y por tanto atractivos para ponerles en contacto con los servicios de información. Destaca, como haremos nosotros más adelante, el trabajo desarrollado por la [Biblioteca](#)

---

<sup>16</sup> Area Moreira, M.; Gros Salvat, B.; Marzal García-Quismondo, M.A. (2008). *Alfabetizaciones y tecnologías de la información y de la comunicación*. Madrid: Síntesis.

<sup>17</sup> Educared. Entrevista a Juan Freire. [Consulta: 27/09/2009] Disponible en Internet: <http://www.educared.net/softwarelibre/entrevistas/respfreire.html>.

<sup>18</sup> Pasadas Ureña, C. (2008). “Multialfabetismo y alfabetización informacional crítica: marco de referencia para la función educativa de la biblioteca”. En: Gómez, J.A.; Calderón, A.; Magán, J.A. (coord.). *Brecha digital y nueva alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*, p. 80. Documento de Trabajo. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, p. . Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/OLibro.pdf>. [Consulta: 27/09/2009]

<sup>19</sup> Celaya, J. (2008). “Nuevas formas de escritura y lectura en la web social”. En: Gómez, J.A.; Calderón, A.; Magán, J.A. (coord.). Obra citada, p. 175-182

<sup>20</sup> Calderón, A. (2008). “Cuestiones de debate en torno a la alfabetización, el aprendizaje, la lectura y el papel de las bibliotecas en las políticas de inclusión”. En: Gómez, J.A.; Calderón, A.; Magán, J.A. (coord.). Obra citada, p. 199.



[Municipal de Muskiz](#), que utiliza buena parte de las aplicaciones de la web social para promocionar sus servicios.

Paco López Hernández<sup>21</sup>, abrió un intenso debate en Iwetel en septiembre pasado, que tituló “La brecha digital inversa”, en la que plantea ésta como algo que “surgirá porque, aun disponiendo de la tecnología y pudiendo utilizarla, damos la espalda a los sistemas de comunicación que emplean nuestros usuarios”. Critica en este sentido, a los profesionales que son renuentes a la introducción de esta tecnología en sus unidades de información.

Dentro de esta conversación hay defensoras a ultranza de la incorporación de estas tecnologías a las bibliotecas, y otras que la realidad de sus bibliotecas, les hace ser bastante más cautos al tener que luchar con presupuestos muy ajustados y poco personal. En cualquier caso es evidente que se empiezan a necesitar datos de uso que permitan tomar decisiones. Todas las nuevas tecnologías necesitan de un tiempo de reposo, y una utilización prolongada en el tiempo para ver su influencia real en la actividad de que se trate.

## 5. Buenas prácticas en las bibliotecas españolas

En el ámbito bibliotecario español, hay igual que en el resto de países, la web social y la aplicación de este tipo de herramientas a las bibliotecas ha sido una verdadera revolución.

Recopilamos en este apartado diversos ejemplos de bibliotecas y otras unidades de información que han incorporado en sus sitios web algunas de los servicios de la web 2.0 y que pueden servir como referencia de aplicación para el resto de bibliotecas.

En primer lugar algunas bibliotecas 2.0:

- [Hacia la biblioteca 2.0](#). Universidad Carlos III de Madrid:
  - [Herramientas implantadas](#)
- [Biblioteca de la Universidad de Sevilla](#):
  - Novedades en [RSS](#) disponibles
  - [Blogs especializados](#) concebidos como un complemento a la formación de usuarios y la difusión de las bibliotecas de la universidad.
  - Wikis: [Guías por materias](#)
- La nueva sede web de la [Biblioteca Regional de Murcia](#):
  - Canales [RSS](#)
  - [Blog](#) de la Biblioteca
  - [Zona Joven](#) con diferentes aplicaciones sociales para conectar con este colectivo de usuarios.
- [Biblioteca Pública de San Miguel de Salinas](#) (Asturias): Recomendable su visita completa
  - [Netvibes](#)
  - [Chat](#)
  - [Facebook](#)
  - [Wiki](#)
  - [Archivos](#) gráfico y audiovisual

---

<sup>21</sup> López Hernández, Francisco (2009). “La brecha digital inversa”. Debate abierto en Foro IWETEL, en septiembre de 2009. Disponible en Internet: <http://listserv.rediris.es/archives/iwetel.html>. [Consulta: 27/09/2009]

A continuación se recogen algunos ejemplos agrupados por tipo de aplicación, seleccionadas por ser las más utilizadas:

**a) Escritorio virtual personalizado o página principal personalizada. Netvibes**

- [Biblioteca Municipal de Muskiz](#). A quien se le debe haber sido la primera biblioteca española que lo ha usado y difundirlo entre el resto de la comunidad profesional. Han implantado muchas de las tecnologías 2.0, han innovado servicios, realizan alfabetización sobre estas herramientas y han impulsado la sindicación de contenidos.
- [Bibliotecas públicas municipales de Tarragona](#)
- [Biblioteca Pública de Andorra](#) (Teruel)
- [Biblioteca del CEJFE](#). Departamento de Justicia (Generalitat de Catalunya). Mantiene también un blog
- Universidad Politécnica de Valencia. [Campus de Alcoy](#)
- [Sección de Referencia](#) de la Biblioteca de la UNED
- [Biblioteca de Traducción y Documentación](#) de la Universidad de Salamanca

**b) Blogs de Bibliotecas**

**b.1) Bibliotecas escolares**

- [Blog de las Bibliotecas escolares de Galicia](#)
- [Biblioalagón](#). Biblioteca I.E.S. Alagón de Coria (Cáceres)
- [A nosa biblioteca](#) I.E.S. As Mariñas de Betanzos
- [Blog del IES Gran Capitán](#) de Córdoba
- [Biblioteca CEIP Sant Jordi](#) de Lleida
- [Biblioteca IES de Arzúa](#) (A Coruña)

**b.2) Bibliotecas públicas**

- [Bibliocuenca](#). Biblioteca Pública Municipal de Cuenca
- [Biblioteca de Collbató](#)
- [Biblioteca de Pozo Cañada](#)
- [Biblioteca Municipal de Sort](#).
- [Biblioteca Pública Municipal de La Muela](#) (Zaragoza):
- [Club de Lectura «El Grito»](#). Biblioteca Pública de Albacete
- [Ibarrako Udal Liburutegia](#)
- [Kultur Leioa Liburutegia](#)
- [Zamudio liburutegia](#)
- [Club de Lectura Virtual](#) de las Bibliotecas municipales de A Coruña.
- [Biblioteca Pública Municipal de Navarrete](#) (La Rioja)

**b.3) Bibliotecas universitarias**

- [Bloqueteca da BETSA](#). Universidade da Coruña.
- [Biblioteca Universitaria de Sabadell](#) de la UAB. Difunde la información a través de sus blogs temáticos.
- [Bloc de Lletres](#) de la Universitat de Barcelona.
- [Connecta't a la lectura](#). Bloc de la Biblioteca General de la Universidad Politécnica de Valencia
- [Universo Abierto](#). Blog de la Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca
- [Blog de la Biblioteca Universitaria](#). Universidad de Jaén
- [Biblioteca de Ciencias de la Salud](#) de la Universidad de Valladolid

- [BlogdaBiblio](#). Con esta iniciativa, la Biblioteca de la Universidad de Vigo comienza su andadura en el ámbito de la "biblioteca 2.0".

#### b.4) Bibliotecas especializadas

- Blog [Artium](#), Centro Museo Vasco de Arte Contemporáneo (Vitoria-Gasteiz)
- [ECO Blog de las Bibliotecas del CSIC](#). Consejo Superior de Investigaciones Científicas
- El blog de la [bibliotecaria del Hospital de Torrevieja](#) (Alicante)
- [Pequeños amigos MUSAC](#). Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León
- [Infoindex](#) – Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA)

#### c) Marcadores Sociales: Delicious

- [Centro Oceanográfico de Vigo](#) dispone de una cuenta en Delicious donde recopilan y comparten recursos de las temáticas de sus centros de interés
- [Sección de referencia](#) de la Biblioteca de la UNED
- [Biblioteca Universitaria de Empresariales de Sabadell](#) perteneciente a la UAB
- [Biblioteca de Lletres](#) de la Universidad de Barcelona

#### d) Wikis

Las wikis son muy utilizadas en las bibliotecas, tanto para uso interno como ofreciendo servicios al exterior. Consulta esta estupenda recopilación de Isabel Fernández Morales (CSIC) en el blog de SEDIC <http://blog.sedic.es/?p=642>.

- Las [bibliotecas de la Universidad de Sevilla](#) utilizan software wiki para ofrecer acceso a los recursos de información o para servir de apoyo docente a algunas asignaturas
- [WikiBiblio de las Bibliotecas escolares gallegas](#)
- [Wiki de recursos de Internet de la BUAH](#). Biblioteca Universitaria de Alcalá de Henares

#### e) Compartir archivos

- Presentación en Slideshare de la [Biblioteca Médica](#) del Hospital Universitario de Getafe.
- Vídeos en Youtube: [Biblioteca de la Universidad Pontificia de Salamanca](#), [Biblioteca de la EPS de la Universidad Autónoma de Madrid](#)
- También en Youtube. [Exposición "Las nuevas Rutas de la Seda"](#) en el MUSAC
- Flickr. Secuencia de fotos de [Bibliotecas Públicas de Castilla y León](#)

#### f) La sindicación de contenidos

- El RSS está mayoritariamente implantado en los portales de revistas electrónicas, especialmente de publicaciones científicas. La mayoría de ellos, por no decir todos, ofrecen este tipo de servicios: [DIALNE0T](#),
- Mayoritariamente, los blogs incorporan canales RSS.
- [Canal RSS](#) con las noticias de de la Red de Bibliotecas del CSIC
- [Canal RSS](#) con la actualidad de la Biblioteca Universitaria de Alcalá de Henares

#### g) Referencia virtual 2.0

La referencia virtual también ha evolucionado hacia la web social permitiendo a las bibliotecas implementar un servicio gratuito e independiente de sistemas cooperativos como [QuestionPoint](#), pero también de clásicos clientes de Mensajería Instantánea (IM) como [Windows Live Messenger](#) de Microsoft, [Yahoo! Messenger](#), o [AOL Instant Messenger](#), gracias a los widgets o gadgets ("artilugios", "chismes"),

Son códigos HTML que se pueden embeber en cualquier sitio web, y el caso de las bibliotecas son muy utilizados los IM widgets como una ventana que permanece abierta durante el horario de la biblioteca y permite a los usuarios comunicarse con los bibliotecarios en tiempo real.

Algunos de los servicios más populares son:



<http://www.meebome.com/>



<http://www.plugoo.com/>



Incluso [QuestionPoint](#) ha creado su propio widget de chat denominado [Qwidget](#)

- Podemos ver ejemplos en la [Biblioteca Municipal de Muskiz](#), [Biblioteca Pública de San Miguel de Salinas](#), [Blog de Artium](#), [Blog BiblioUNED Abierta](#), entre otras...
- La Biblioteca de la [Universidad de Sevilla](#), tras algún tiempo funcionando con MeeboMe en alguna de sus bibliotecas de área, ha decidido organizar el servicio de referencia de una manera centralizada y está probando el programa de chat especialmente diseñado para bibliotecas [LibraryH3lp](#), según nos cuenta Nieves González en una [entrada reciente](#) de su blog.



Siguiendo a Bridgewater y Cole<sup>22</sup> algunos de los beneficios que aportan el uso de estos widgets en nuestra página web son:

- Anonimato para el usuario, ya que no tiene que usar ninguna dirección de correo electrónico, ni nombre de usuario.

<sup>22</sup> Bridgewater, R.; Cole, Meryl B (2009). *Instant Messaging Reference: A practical guide*. Oxford: Chandos Publishing, p. 137 y ss.

- Comodidad o conveniencia para el usuario, ya que no tiene necesidad de instalar ningún cliente de mensajería instantánea para comunicarse con la biblioteca.
- Esta ventana de chat añade visibilidad a nuestro servicio, quizás le de más inmediatez que un servicio “Ask a librarian” o “IM librarian”.
- Da acceso a cualquier persona, no solamente a quienes utilicen mensajería instantánea.
- Esta widget puede colocarse en cualquier lugar de nuestro sitio web, como las ayudas o el catálogo, facilitando la pregunta contextual dónde el usuario esté confuso.

#### h) Opac social

- El [proyecto Meiga](#) de la Red de Bibliotecas de Galicia permite enviar opiniones sobre los recursos y dar una valoración que será publicada y podrá ser leída por otros usuarios.
- La [Biblioteca de Humanidades](#) de la Universidad Autónoma de Barcelona cuenta con un espacio donde los lectores pueden dar su opinión y hacer recomendaciones y valoraciones de las lecturas propuestas.
- También la [Red municipal de bibliotecas de Murcia](#) permite hacer comentarios y valoraciones de las lecturas desde el Rincón del Lector.
- La Biblioteca Virtual Cervantes incorpora Marcadores en el servicio [Mi Biblioteca Digital](#) . El marcador permite poner una marca en un página de una obra y poder volver a ella más tarde, también es posible describir el marcador mediante un pequeño comentario.
- El [Área de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Cádiz](#) ha implementado recientemente [ENCORE](#) en su catálogo, una nueva interfaz del sistema Millenium con la posibilidad de añadir una reseña, añadir un descriptor, valorar el recurso, crear nubes de etiquetas, etc. Ver el [vídeo](#) del producto en Youtube.
- La [Biblioteca de la UOC](#) cuenta también con una nueva versión del catálogo bibliográfico que incorpora la previsualización de los documentos, proporcionada por Google Books; la opción de búsqueda de los autores en la Wikipedia; la incorporación del registro a RefWorks, y, se ha añadido el producto [LibraryThing For Librairies](#), que enriquece la información sobre los documentos del catálogo con la información de otros usuarios.

#### i) Second Life (SL) y SLoodle

En el mundo virtual de Second Life también tienen cabida las bibliotecas.

- La [Biblioteca de la Universidad Pública Navarra](#) ha sido la primera universidad hispanoamericana en abrir sus puertas en Second Life. Para teletransportarse a Seconde Life es necesario tener una cuenta.
- El [Instituto Cervantes](#) ha abierto una sede virtual en Second Life que Alberta la biblioteca.
- La [Universidad Carlos III de Madrid](#), ha desarrollado una isla en Second Life, como un proyecto del Servicio de Biblioteca planteado en el marco del [Plan Estratégico de la biblioteca para 2008-2011](#). Además de objetivos de marketing que siempre existen, para dar a conocer los servicios de la biblioteca y de la propia universidad, el objetivo de crear este [metaverso](#) es especialmente su utilización “en la formación y la referencia en línea para nuestros usuarios allá donde se encuentren.
  - “Se puede reproducir aulas con ordenadores o salas de trabajo con mesas para estudiar en común, dónde se pueden conectar distintos usuarios en remoto armados con altavoces, o auriculares, e incluso Webcams; de esta manera se puede impartir un curso a distancia, mantener una entrevista o participar en una conferencia”<sup>23</sup>.
- Francisco López cita en su artículo algunos ejemplos en España de utilización de esta herramienta:

<sup>23</sup> López Hernández, Francisco (2008). “El campus de la Universidad Carlos III en Second Life”. *El profesional de la información*, vol. 17, nº 6, pp. 657-661



“Sin citar las innumerables iniciativas en EUA o el Reino Unido, en España universidades como la [Autónoma de Madrid](#), [Politécnica de Madrid](#), [La Coruña](#) o la [Miguel Hernández de Elche](#) (entre otras) tienen o han tenido su espacio más o menos grande, más o menos menos público, más o menos ambicioso en *Second Life*. [La Casa Encendida](#), el [Instituto de Comercio Exterior](#) (ICEX) y, entre las empresas privadas, [Seat](#) o CCC (dedicada precisamente a la enseñanza a distancia) también han visto útil estar presentes en este metaverso”.

**Sloodle** es una herramienta que une [Moodle](#) y Second Life, orientada a crear aulas virtuales. Esta herramienta va más allá, es un proyecto Open Source que integra la potencialidad de una plataforma virtual de enseñanza como Moodle con este entorno virtual que puede simular un aula de aprendizaje con pantalla o pizarra que va mostrando los materiales utilizados para el proceso de enseñanza-aprendizaje:



Fig 5: información y videos sobre Sloodle

Fuente: <http://www.sloodle.org/moodle/>

## j) Redes sociales

- En el ámbito de las bibliotecas, nuestro buque insignia, la [Biblioteca Nacional de España](#) tiene su sitio
- en Facebook y parece que con gran éxito de seguidores.
- [Biblioteca de Lletres CRAI-UB](#). Universidad de Barcelona
- [Biblioteca Municipal de Navarrete](#)
- [Biblioteca Pública de San Miguel de Salinas](#)
- [CRAI Universidad de Sevilla](#) en Facebook, pero también tienen una cuenta en [Tuenti](#) para
- comunicarse con los alumnos.
- [MUSAC](#). Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León

## k) Geoaplicaciones

- [Geografías literarias de Muskiz](#). Ubica sobre un mapa las monografías vinculadas al municipio y su entorno.
- [Bibliotecas de la Universidad Complutense](#) de Madrid
- [Recursos sociales](#) en Google Earth (Portal Mayores)
- [Directorio de Bibliotecas Públicas de Castilla y León](#)
- Finalmente nos gustaría resaltar la [iniciativa “Mapa Biblioteca 2.0”, de Nieves González](#), para realizar, entre tod@s y de forma colaborativa, un mapa de aplicaciones de la web social en bibliotecas españolas, utilizando la tecnología de Google Maps.

## 6. Conclusiones

- La biblioteca como institución cultural ha estado siempre implicada en salvar barreras sociales, y por tanto mantiene en la actualidad un fuerte compromiso con la inclusión digital.
- A lo largo de los siglos ha sabido adaptarse a los cambios, y atender a sus usuarios utilizando las herramientas más adecuadas y actuales de cada momento.
- La incorporación de los servicios bibliotecarios al nuevo entorno de la web social es una muestra incuestionable de la capacidad de adaptabilidad de los profesionales de la información.
- La utilización de estas herramientas tanto para dar a conocer los servicios y colecciones de la biblioteca como para su utilización en la Alfabetización Informacional es un hecho y numerosos ejemplos avalan esta conclusión.
- Nos encontramos aún en una fase de experimentación y descubrimiento en el ámbito de la web social.
- Se señala entre los detractores una falta de planificación previa de los servicios implantados hasta ahora.
- Se solicita entre nuestros profesionales una mayor implicación por parte de los responsables institucionales en cualquier tipo de biblioteca.
- Nos faltan datos para concluir la eficacia del uso de las aplicaciones 2.0 en nuestras organizaciones bibliotecarias.
- También faltan datos sobre la efectividad del uso del software social para paliar la brecha digital, aunque hay buenos ejemplos de utilización de herramientas como los blogs, las wikis, las folksonomías o la sindicación de contenidos en la formación en competencias digitales e informacionales desde la biblioteca, que confirman el éxito alcanzado en la consecución de los objetivos perseguidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Area Moreira, M.; Gros Salvat, B.; Marzal García-Quismondo, M.A. (2008). *Alfabetizaciones y tecnologías de la información y de la comunicación*. Madrid: Síntesis.

Bridgewater, R.; Cole, Meryl B (2009). *Instant Messaging Reference: A practical guide*. Oxford: Chandos Publishing.

Comunidad de Prácticas (2008). *Promoción de servicios de información en las redes sociales* (Junio-Julio). [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://comunidad20.sedic.es/?cat=119>

Cobo Romaní, Cristóbal; Pardo Kuklinski, Hugo (2007). *Planeta Web 2.0*. [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.planetaweb2.net/>

Fumero, Antonio; Roca, Genís (2007). Sáez, Fernando (Colaborador). *Web 2.0*. [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: [http://www.fundacionorange.es/areas/25\\_publicaciones/publi\\_253\\_11.asp](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_253_11.asp)

Gómez, J.A.; Calderón, A.; Magán, J.A. (Coord.). *Brecha digital y nueva alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Documento de Trabajo. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense. [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/0Libro.pdf>

González, Nieves (2006- ). *Blog Bibliotecarios 2.0: experimentación y aprendizaje*. Disponible desde Internet: <http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/>

López Hernández, Francisco (2008). "El campus de la Universidad Carlos III en Second Life". *El profesional de la información*, vol. 17, nº 6.

Margaix Arnal, Didac (2007). "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". En: *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 16, n. 2, pp. 95-106.

Merlo Vega, J.A.; Fumero, Antonio; Juárez, Fernando (2007). "La web 2.0: ¿nuevas herramientas útiles o sólo marketing de modernidad?". En *Clip: Boletín de la SEDIC*, nº 48. [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: [http://www.sedic.es/p\\_boletinclip48\\_debate.asp](http://www.sedic.es/p_boletinclip48_debate.asp).

O'really, Tim (2005). *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Disponible desde Internet: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Traducido al español por el equipo del Boletín de la Sociedad de la Información de Telefónica. [Consulta: 27/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://sociadaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146>.